

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 09
		Vigente desde: 11/09/2025

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan identificar y controlar las salidas no conformes que se entregan a los grupos de valor, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, definiendo las responsabilidades y aplicando las actividades para su tratamiento.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y determinación de la salida no conforme (SNC) en cualquiera de las etapas de la prestación de los servicios y/o productos que presta la Caja de la Vivienda Popular (CVP) en los procesos misionales. Incluye el planteamiento y ejecución de las acciones basadas en el efecto de la no conformidad y finaliza con la evaluación de la corrección de la SNC y el análisis de la necesidad de tomar una acción correctiva.

Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1 El producto y/o servicio no conforme debe identificarse a través de la revisión y/o identificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción la persona usuaria. Este debe presentarse antes o en la prestación del servicio. Cuando se presenten otros productos y/o servicios no conformes que no estén establecidos y que afecten la calidad del servicio a la persona usuaria, se le debe dar tratamiento de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas e informar a Control Interno

3.2 La identificación de las salidas no conformes se puede dar durante o después de la entrega de los productos o de la provisión de los servicios. Para el caso de un producto o servicio identificado por el usuario después de la provisión del servicio, su tratamiento se debe realizar de acuerdo con lo definido en el 208-GE-Ft-18 Caracterización y control de la salida no conforme

3.3 El tratamiento a las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras (tipo de tratamiento):

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 09
		Vigente desde: 11/09/2025

- **Corrección:** acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada y lograr el cumplimiento del requisito establecido para el producto o servicio. Cuando el producto o servicio, se corrija debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- **Separación:** apartar por un tiempo definido el producto o servicio no conforme de su liberación y/o entrega.
- **Devolución:** acción tomada que lleva, durante o al final del proceso, al producto o servicio no conforme al paso anterior para garantizar el cumplimiento de las especificaciones.
- **Suspensión de provisión de productos y servicios:** detención temporal en la prestación de un producto y/o servicio.
- **Información al cliente:** comunicar al cliente la salida no conforme e iniciar el tratamiento según lo definido en la caracterización del producto o servicio correspondiente.
- **Concesión:** autorización que se da entre las partes para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

3.4 La redacción de los hechos que determinan una Salida No Conforme - SNC debe contener los siguientes elementos:

- Declaración de la no conformidad.
- Requisito que se incumple.
- Evidencia de la no conformidad.

3.5 El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de veinte (20) días hábiles a partir de que se informa la SNC.

3.6 En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz:

3.6.1 Cuando se presenta recurrencia de un mismo tipo de Salida No Conforme en el desarrollo del proceso misional.

Nota 1: Si la recurrencia del tipo de la SNC se presenta, la persona líder del proceso misional es el responsable de abrir la Acción Correctiva.

Nota 2: Si al realizar la revisión de las Salidas No Conformes en la Revisión por la Dirección se evidencia recurrencia de un mismo tipo de SNC, la persona responsable del Proceso de Gestión Estratégica deberá abrir la Acción Correctiva al Proceso Misional a la cual se asocia el tipo de

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 09
		Vigente desde: 11/09/2025

SNC.

- 3.6.2 Cuando el impacto o la incidencia de una Salida No Conforme - SNC en el proceso es alto a criterio de la persona líder.
- 3.6.3 Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC es superior veinte (20) días hábiles
- 3.7 Cuando se determine generar una Acción Correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme, ésta se debe tratar según lo estipulado en el 208-CI-Pr-05 Procedimiento Gestión de la Mejora.
- 3.8 En caso de que se genere una Acción Correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme, la SNC se podrá cerrar indicando el número a acción correctiva generada en el espacio de Evaluación de las Necesidades de Tomar Acción Correctiva y seguir su gestión mediante esta.
- 3.9 El seguimiento a las salidas no conformes debe realizarse en intervalos planificados, para eso el proceso misional realizará seguimiento según lo definido en el formato “208-GE-Ft-18 Formato de caracterización y control de las salidas no conformes” y reportará trimestralmente dicho comportamiento a la Oficina Asesora de Planeación según los mecanismos establecidos para tal fin.
- 3.10 La información reportada es responsabilidad de cada Líder o gestor de proceso la cual da veracidad y confiabilidad de esta.
- 3.10 Las personas líderes de cada proceso misional deben generar un reporte y analizar semestralmente el comportamiento de sus Salidas No Conformes. Este insumo se presentará en la Revisión por la Dirección, con el fin de tomar acciones que permitan mejorar la prestación de los productos y/o servicios que entrega la Entidad.
- 3.11 Anualmente la Oficina Asesora de Planeación habilita el enlace para la identificación y registro de las Salidas No conformes para cada proceso misional.

4 DEFINICIONES Y SIGLAS

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 09
		Vigente desde: 11/09/2025

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción inmediata para eliminar una No Conformidad detectada.

Cuadro Identificación y tratamiento de las Salidas No conformes: Tabla en donde por cada resultado de un proceso misional, se definen los SNC que podrían generarse, así como la corrección inmediata.

La persona líder del proceso: Se denomina a las direcciones y jefaturas de oficina, responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo a través de la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Procesos Misionales: Hace referencia a los procesos de Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, Reasentamientos, Urbanizaciones y Titulación, y Servicio al Ciudadano.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Un requisito especificado es aquel que se declara generalmente en documentos. Los requisitos están establecidos en la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Sentencias, Resoluciones, Lineamientos, Procedimientos, Guías, Instructivos, Contratos.

Salida: Resultado de un proceso.

Salida No Conforme (SNC): Resultado de un proceso misional que incumple un requisito.

Situaciones de acción inmediata - SAI: Entendidas como aquellas situaciones evidenciadas dentro del desarrollo de la visita de supervisión, las cuales ponen en riesgo la prestación del servicio.

Tratamiento del producto y/o servicio no conforme: Acción tendiente a prevenir el uso o entrega no intencional de un producto y/o servicio no conforme.

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 09
		Vigente desde: 11/09/2025

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
1	Caracterización del producto y/o servicio. Identificar los productos y/o servicios generados por la entidad, conforme a la ejecución de sus procesos misionales. Remitir esta información al Jefe/Jefa de la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación y posterior publicación en la carpeta correspondiente al proceso, con el fin de facilitar su reporte.	Personas líderes de los procesos misionales Oficina Asesora de Planeación	208-GE-Ft-18 Caracterización y control de la salida no conforme
2	Detectar la salida no conforme. Detectar la no conformidad que presenta el resultado de un proceso misional e informar al líder del proceso Ver la política 3.2	Personas líderes de los procesos misionales	Correo electrónico
3	Registrar la salida no conforme: Registrar la no conformidad identificada	Enlace de calidad del proceso misional	208-GE-Ft- 18 Caracterización y control de la salida no conforme
4	Realizar tratamiento a la salida no conforme: Proponer corrección (Tratamiento): Determinar las acciones apropiadas que permitan la corrección inmediata de la salida no conforme, teniendo en cuenta el Anexo 1 de este procedimiento. • Registrar las acciones planteadas Nota 1: Para definir las actividades del tratamiento se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con las personas colaboradoras que intervendrán en la ejecución de este. Nota 2: No se puede asignar como persona responsable de una actividad de la corrección a una persona que no haya sido consultada o que haya participado en su formulación. Nota 3: Este ejercicio debe ser acompañado por la persona enlace de calidad y en caso de ser necesario por la persona profesional de la Oficina Asesora de Planeación.	Persona líder del proceso Enlace de calidad del proceso	208-GE-Ft- 18 Caracterización y control de la salida no conforme
	Verificar si el tratamiento eliminó el tratamiento de la SNC: Implementar las		

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

Procedimiento de Control de las salidas no conformes

Código: 208-GE-Pr-03

Versión: 09

Vigente desde: 11/09/2025

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
5	acciones planteadas para la corrección de la SNC. Registrar el tratamiento de la SNC en la matriz de seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme y cargar las respectivas evidencias en el sharepoint habilitado. Una vez se registre el tratamiento y se carguen las evidencias, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de evaluar la eficacia de la acción, continuar con la actividad No. 7	Persona líder del proceso Enlace de calidad	208-GE-Ft- 18 Caracterización y control de la salida no conforme Evidencias del cumplimiento de las actividades de la corrección
6	Analizar las salidas no conformes: Trimestralmente, se debe realizar el análisis de las salidas no conformes presentadas y establecer si es necesario gestionar plan de mejoramiento según lo definido en el procedimiento “208-CI-Pr-05 Procedimiento Gestión de la Mejora.”	Persona líder del proceso Enlace de calidad	Plan de mejoramiento
7	Reportar a la Oficina Asesora de Planeación: Cuando se identifique la ocurrencia o no ocurrencia de una salida no conforme, reportar de manera trimestral conforme al calendario de reportes de la Oficina Asesora de Planeación.	Persona líder del proceso Enlace de calidad	208-GE-Ft- 18 Caracterización y control de la salida no conforme Correo electrónico
8	Realizar seguimiento al reporte de salidas no conformes y consolidar información: Realizar seguimiento al reporte suministrado por los procesos misionales, consolidar y analizar información para presentar en la revisión por la dirección. En caso de no haberse reportado se genera la alerta respectiva ante la persona líder del proceso o enlace de calidad para la toma de acciones respectiva. Si de acuerdo con este seguimiento, se evidencia que no se ha generado la acción correspondiente, según la actividad N° 6, se le debe informar a la persona líder del proceso o a la Asesora de Control Interno para la toma de decisiones respectiva	Persona designada de la Oficina Asesora de Planeación	Informe de revisión por la Dirección
Fin del procedimiento			

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 09
		Vigente desde: 11/09/2025

P.C.: Punto de control

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
208-GE-Ft-18	Caracterización y control de la salida no conforme

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
1		Versión Inicial	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2		Se modificó la totalidad de la metodología para el tratamiento del servicio no conforme.	Gina Alexandra Vaca Linares Jefe Oficina Asesora de Planeación
3		Se ingresa la actividad no. 8, en la que se establecen los puntos de control y de seguimiento para el servicio no conforme. Se modifica la actividad 9 mediante el ingreso del formato de análisis del producto y/o servicio no conforme	Yenny Carolina Tiria Medina Jefe Oficina Asesora de Planeación
4	28-10-2011	Se incluye el uso del formato 208-PLA- Ft-27 Control del producto NC	Yenny Carolina Tiria Medina Jefe Oficina Asesora de Planeación
5	15-06-2016	Se modifica la totalidad del documento: Objetivo, alcance, responsable, condiciones generales, definiciones, descripción del procedimiento	Richard Eduardo López Torres Jefe Oficina Asesora de Planeación
6	24/03/2022	Actualización de la versión del formato del procedimiento, se incluyó los puntos de control correspondientes a las actividades No. 9 y 12, de igual manera se incluyó el flujograma de actividades.	Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño, Jefe Oficina Asesora de Planeación

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 09
		Vigente desde: 11/09/2025

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
7	10/06/2022	Se definió la periodicidad en la cual los procesos misionales deben informar a la OAP de manera semestral si se presentan o no servicios no conformes.	Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño, Jefe Oficina Asesora de Planeación
8	28/07/2025	Se actualiza el objetivo y alcance del procedimiento, se actualiza al formato actual de procedimiento. Se enumeran y se incluyen políticas operacionales. Se actualizan las actividades del procedimiento, en cuanto a redacción en lenguaje incluyente, responsabilidades y registros.	Nataly Márquez Benavides Jefa Oficina Asesora de Planeación
9	11/09/2025	Se actualizan las políticas de operación y todas las actividades del procedimiento. Se actualiza el nombre del formato 208-GE-Ft-108.	Nataly Márquez Benavides Jefa Oficina Asesora de Planeación

9. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luisa Fernanda Santiago Delvasto Cargo: Contratista OAP Fecha: 05/09/2025 Nombre: Cristhian Camilo Rodríguez Melo Cargo: Contratista OAP Fecha: 05/09/2025 Nombre: Juan David Solano Rojas Cargo: Contratista OAP Fecha: 05/09/2025	Nombre: Nataly Márquez Benavides Cargo: Jefa Oficina Asesora de Planeación Fecha: 11/09/2025	Nombre: Nataly Márquez Benavides Cargo: Jefa Oficina Asesora de Planeación Fecha: 11/09/2025

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*